



Coordinamento organizzativo nazionale
dei Manager didattici per la qualità

Alfredo Squarzoni

Professore Emerito – Università di Genova
Esperto di Sistema ANVUR

Assicurazione della Qualità



Argomenti

- Cosa si intende con Qualità e Assicurazione della Qualità (AQ) della formazione universitaria
- Importanza dell'AQ della formazione nel contesto del processo di Bologna
- Approccio europeo all'AQ dell'alta formazione: *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)*
- Analisi e interpretazione degli ESG ai fini della definizione del sistema di AQ della Sede e dei Corsi di Studio (CdS)



a) Cosa si intende con Qualità e Assicurazione della Qualità (AQ) della formazione universitaria

Definizioni di 'qualità'

'Qualità' secondo ISO 9000:2015: “grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche di un oggetto soddisfa i requisiti”,

dove

'Requisito per la qualità' secondo ISO 9000:2015: “esigenza o aspettativa, che può essere esplicita, generalmente implicita oppure obbligatoria, relativa alla qualità”.



‘Qualità’ secondo Glossario AVA 2.0: “nel contesto del presente documento il termine “qualità” indica il grado con cui gli Atenei realizzano i propri obiettivi didattici ...”

dove

‘Obiettivo’ secondo ISO 9000:2015: “risultato da conseguire”.



‘Qualità’ secondo ESG: “Il concetto di *qualità* non è facilmente definibile, ma è sostanzialmente il prodotto dell'interazione tra i docenti, gli studenti ed il contesto di apprendimento dell’istituzione”.



Qualità della formazione

Valore degli obiettivi e dei requisiti (esigenze e aspettative) relativi alla formazione e **grado** (livello) di raggiungimento degli obiettivi e di soddisfacimento dei requisiti stabiliti.

‘Valore’ di obiettivi e requisiti misurato, in primis, in base alla loro **coerenza con i requisiti** (esigenze e aspettative) **delle parti interessate.**



Definizioni di ‘assicurazione della qualità’

‘Assicurazione della qualità’ secondo ISO 9000:2015:

“Parte della gestione per la qualità focalizzata sull’infondere fiducia che i requisiti per la qualità saranno soddisfatti”.

‘Assicurazione della Qualità’ secondo AVA 2.0: “insieme dei processi interni relativi alla progettazione, gestione e autovalutazione delle attività formative e scientifiche, comprensive di forme di verifica interna ed esterna, che mirano al miglioramento della qualità dell’istruzione superiore nel rispetto della responsabilità degli Atenei verso la società”.



‘Assicurazione della Qualità’ secondo ESG:

“L’espressione ‘assicurazione della qualità’ è usata in questo documento per descrivere tutte le attività che rientrano in un ciclo di miglioramento continuo (ossia, le attività di assicurazione e miglioramento)”.



Assicurazione della qualità della formazione

Insieme delle attività o, meglio, dei processi per la definizione degli obiettivi e per il raggiungimento degli obiettivi e il soddisfacimento dei requisiti relativi alla formazione stabiliti e, quindi, l'insieme dei processi che devono essere gestiti per 'dare fiducia' che gli obiettivi saranno raggiunti e i requisiti saranno soddisfatti.



Se questa è la definizione di AQ, è evidente che la prima cosa da fare quando si vuole definire un sistema di AQ è quella di **identificare i processi** che debbono essere gestiti raggiungere gli obiettivi e soddisfare i requisiti relativi stabiliti.



b) Importanza dell'AQ della formazione nel contesto del processo di Bologna

Scopo e Obiettivi del Processo di Bologna

Stabilire l'Area Europea dell'Alta Formazione e promuovere il Sistema Europeo dell'Alta Formazione in tutto il mondo

attraverso

il raggiungimento di 6 obiettivi, che possono essere integrati come segue:



- l'adozione di un sistema di titoli di studio facilmente leggibile e **comparabili** (*1° obiettivo*),
- organizzati in **tre cicli** principali (*2° obiettivo*),
- con il carico di lavoro degli studenti misurato in **crediti** (*3° obiettivo*),
- capaci di **assicurare la loro qualità** (*5° obiettivo*) in modo credibile,
- allo scopo di promuovere la **mobilità** degli studenti (*4° obiettivo*) e
- la necessaria **dimensione Europea** dell'Alta Formazione (*6° obiettivo*).



Condizioni per la comparabilità

Per essere comparabili, i CdS devono avere una

durata comparabile,

o, meglio,

un carico di lavoro degli studenti comparabile

misurato in **crediti ECTS, ...**



... **competenze** e, quindi,

**risultati di apprendimento attesi (*learning outcomes*)
comparabili,**

**coerenti con i *learning outcomes* condivisi a livello
internazionale, ...**

Competenza (EQF for LLL): capacità di utilizzare conoscenze e abilità in un contesto di lavoro o di studio.

Risultato di apprendimento: dichiarazione di ciò che uno studente dovrebbe conoscere, capire e/o essere in grado di dimostrare dopo il completamento di un processo di apprendimento.



... e devono

assicurare la loro qualità,

o, meglio,

**assicurare che ogni sforzo è fatto ai fini del
raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi da
parte degli studenti.**



- **Durata o carico di studio comparabile,**
- **Risultati di apprendimento attesi comparabili,**
- **Assicurazione della Qualità,**

sono le condizioni per la comparabilità dei CdS.



Nota

Valutazione della qualità

Nel mondo della qualità con **'valutazione'** si intende l'analisi sistematica, esauriente e periodica delle attività di una organizzazione, svolta valutando la rispondenza delle caratteristiche attuali dell'organizzazione rispetto a quelle, ideali, descritte nel **modello** preso a riferimento (*infatti la valutazione deve essere sempre condotta a fronte di un modello di valutazione*).

E' così possibile individuare i **punti di forza** e i **punti di debolezza** (o **aree da migliorare**) dell'organizzazione, presupposto necessario per l'adozione di appropriate ed efficaci azioni di sviluppo e miglioramento da parte del *management*.



La valutazione della qualità della formazione può essere **interna ed esterna**.

- **Valutazione interna:** è la valutazione effettuata autonomamente dalla stessa istituzione o dallo stesso CdS. La Valutazione interna si chiama **‘autovalutazione’** quando chi effettua la valutazione appartiene all’istituzione o al CdS da valutare
- **Valutazione esterna:** è la valutazione condotta, generalmente per conto di una agenzia, da un gruppo di valutazione composto da più esperti o **‘pari’** (*peer review*), esterni all’istituzione o al CdS da valutare.



Accreditamento

Nell'alta formazione con '*accreditamento*' si intende di norma il **procedimento con cui un organismo riconosciuto attesta formalmente il soddisfacimento di predefiniti standard o requisiti quantitativi e/o qualitativi.**



c) Approccio europeo all'AQ dell'alta formazione: *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)*

La definizione di un **idoneo sistema di assicurazione interna della qualità della formazione** può poggiare, oggi, sugli **standard e sulle linee guida per l'assicurazione interna della qualità** stabiliti nel documento

Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)

(http://www.enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf).



Questo documento è stato preparato dell'*European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)* in collaborazione con l'*European Students' Union (ESU)*, l'*European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE)* e l'*European University Association (EUA)*.

Fu adottato dai Ministri dell'Alta Formazione di 45 Paesi **nella riunione di Bergen (Norway) il 19-20 Maggio 2005** e revisionato nell'incontro di **Yerevan (Armenia) il 14-15 Maggio 2015**.



Gli ESG per l'assicurazione interna della qualità sono stati elaborati per essere adottati dalle istituzioni accademiche dell'Area Europea dell'Alta Formazione e la loro funzione vuol essere di supporto e di indirizzo per tutte le istituzioni di istruzione superiore che vogliono sviluppare un proprio sistema interno di assicurazione della qualità.

Inoltre sono stati formulati in modo da essere applicabili a tutte le istituzioni di istruzione superiore, a prescindere dalla loro struttura e funzionamento, dalle loro dimensioni e dal sistema nazionale in cui sono inserite.



Gli ESG hanno i seguenti **obiettivi**:

- **definiscono un quadro comune** per i sistemi di assicurazione della qualità dell'apprendimento e dell'insegnamento, a livello europeo, nazionale ed istituzionale.
- **Rendono possibile l'assicurazione ed il miglioramento della qualità** dell'istruzione superiore nello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore.
- **Promuovono la fiducia reciproca**, facilitando così il riconoscimento e la mobilità all'interno dei singoli Paesi e fra Paesi diversi.
- **Offrono informazioni in merito all'AQ** nell'EHEA.



Gli ESG sono **fondati** sui seguenti quattro principi di assicurazione della qualità nell'EHEA:

- Le Istituzioni di istruzione superiore hanno la **responsabilità primaria** della qualità dei servizi didattici offerti e della sua assicurazione.
- L'AQ tiene conto della **diversità** dei sistemi di istruzione superiore, delle Istituzioni, dei corsi di studio e degli studenti.
- L'AQ promuove lo sviluppo di una **cultura della qualità**.
- L'AQ prende in considerazione **le esigenze e le aspettative** degli studenti, di tutti gli altri portatori di interesse e della società.



E' indubbio che gli ESG abbiano trovato un generalizzato consenso nel contesto europeo.

Infatti, è un dato di fatto che tutte le agenzie europee responsabili o che comunque si occupano della valutazione della qualità e dell'accREDITAMENTO dei corsi di studio universitari si sono subito preoccupate di adeguare i loro standard per la valutazione della qualità agli ESG.



Le norme sono divise in tre parti riguardanti:

- **Parte 1 - *Standard e linee guida per l'assicurazione interna della qualità ,***
- **Parte 2 - *Standard e linee guida per l'assicurazione esterna della qualità ,***
- **Parte 3 - *Standard e linee guida per le agenzie di assicurazione della qualità .***

Tuttavia le tre parti sono intrinsecamente interconnesse e insieme costituiscono la base del quadro europeo dell'AQ. Di conseguenza, le tre parti dovrebbero essere lette come un tutt'uno.



Gli standard per l'AQ interna, riportati di seguito, **sono 10 e rappresentano gli aspetti chiave che, secondo l'ENQA, caratterizzano la qualità della formazione**, o, in altre parole, i requisiti che devono essere presi in considerazione e soddisfatti per garantire la qualità dei servizi di formazione.



Parte 1: Standard e linee guida per l'assicurazione interna della qualità

1.1 Politiche per l'assicurazione della qualità

Le Istituzioni dovrebbero avere una politica per l'assicurazione della qualità, che sia pubblica e faccia parte della loro strategia di gestione. I portatori di interesse interni dovrebbero sviluppare ed attuare tale politica per mezzo di strutture e processi appropriati, anche coinvolgendo i portatori di interesse esterni.



1.2 Progettazione ed approvazione dei corsi di studio

Le Istituzioni dovrebbero avere dei processi di progettazione ed approvazione dei propri corsi di studio. Tali corsi dovrebbero essere progettati in modo tale da raggiungere gli obiettivi stabiliti, ivi inclusi i risultati di apprendimento previsti. Il titolo conferito al termine del corso deve essere specificato e comunicato chiaramente, facendo riferimento al corrispondente livello del quadro nazionale dei titoli di istruzione superiore e, conseguentemente, al Quadro dei Titoli dello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore.



1.3 Apprendimento, insegnamento e verifica del profitto incentrati sullo studente

Le Istituzioni dovrebbero garantire che i corsi di studio siano erogati in modo da incoraggiare gli studenti ad assumere un ruolo attivo nello sviluppo del processo di apprendimento e che la verifica del profitto degli studenti rifletta tale approccio.



1.4 Ammissione degli studenti, progressione, riconoscimento e certificazione

Le Istituzioni dovrebbero applicare in modo uniforme regolamenti predefiniti e resi pubblici per tutte le fasi del “ciclo di vita” dello studente, ovvero ammissione, progressione della carriera, riconoscimento e certificazione.



1.5 Corpo docente

Le Istituzioni dovrebbero accertare la competenza dei propri docenti. Dovrebbero adottare processi equi e trasparenti per il reclutamento e l'aggiornamento del corpo docente.

1.6 Risorse didattiche e sostegno agli studenti

Le Istituzioni dovrebbero finanziare opportunamente le attività di apprendimento e di insegnamento, nonché garantire un'adeguata disponibilità di risorse didattiche e di supporto agli studenti.



1.7 Gestione delle informazioni

Le Istituzioni dovrebbero garantire la raccolta, l'analisi e l'uso delle informazioni rilevanti ai fini di una gestione efficace dei loro corsi di studio e delle altre attività formative.

1.8 Pubblicità delle informazioni

Le Istituzioni dovrebbero pubblicare informazioni chiare, accurate, obiettive, aggiornate e facilmente accessibili sulle proprie attività, compresi i corsi di studio.



1.9 Monitoraggio continuo e revisione periodica dei corsi di studio

Le Istituzioni dovrebbero monitorare e rivedere periodicamente i propri corsi di studio per garantire che conseguano gli obiettivi stabiliti e rispondano alle esigenze degli studenti e della società. Tali revisioni dovrebbero condurre ad un continuo miglioramento dei corsi. Qualsiasi azione pianificata o intrapresa a seguito della revisione dovrebbe essere comunicata a tutti gli interessati.



1.10 Assicurazione esterna ciclica della qualità

Le Istituzioni dovrebbero essere ciclicamente sottoposte all'assicurazione esterna della qualità, in linea con gli ESG.



Il documento ESG associa quindi ad ogni standard le **linee guida**.

Queste spiegano l'importanza degli standard e forniscono informazioni per aiutare Istituti di Istruzione Superiore, Agenzie e Governi per implementare gli standard nel loro contesto.

Le linee guida non fanno parte degli standard, tuttavia devono essere sempre prese in considerazione insieme a questi.



È comunque importante ribadire che lo scopo di standard e linee guida è **fornire una fonte di assistenza e orientamento agli Istituti** nello sviluppo di un proprio sistema di AQ, nonché di contribuire alla formazione di un quadro comune di riferimento, utilizzabile dalle Istituzioni.

Non c'è alcuna intenzione di dettare pratiche né di pretendere che standard e linee guida siano interpretati come prescrittivi o immutabili.



Conseguentemente, non c'è da sorprendersi se gli standard definiti delle diverse Agenzie - che costituiscono un importante riferimento per la definizione dei sistemi di AQ interna, oltreché per la valutazione, interna ed esterna, della qualità dei CdS – non coincidono con quelli proposti dalle ESG: **la coerenza deve essere nella sostanza, non nella forma.**



d) Analisi e interpretazione degli ESG ai fini della definizione del sistema di AQ della Sede e dei Corsi di Studio (CdS)

Negli ESG si afferma che:

“In questi standard e linee guida, il termine ‘istituzione’ si riferisce alle Istituzioni di istruzione superiore.

Comunque, tenendo conto dell'approccio specifico dell'istituzione nei confronti dell'assicurazione della qualità, può far riferimento o all'istituzione nel suo complesso o ad uno qualsiasi dei suoi attori.



Visto che la definizione di un sistema di AQ (di Ateneo e/o di CdS) richiede, innanzitutto, **l'identificazione dell'insieme dei processi per la definizione degli obiettivi e per il raggiungimento degli obiettivi e il soddisfacimento dei requisiti stabiliti**, quali indicazioni possiamo trarre dagli ESG per **identificare** quali dovrebbero essere, secondo gli ESG, **i (macro)processi per la definizione degli obiettivi e per il raggiungimento degli obiettivi e il soddisfacimento dei requisiti stabiliti, a livello sia di Ateneo sia di CdS?**

Standard ESG	Processi Sede	Processi CdS
1.1 Politiche per l'assicurazione della qualità	Definizione della politica per la qualità	-
1.2 Progettazione ed approvazione dei CdS	Definizione delle linee guida per la progettazione e l'erogazione dei CdS	Progettazione ed erogazione dei CdS
1.3 Apprendimento, insegnamento e verifica del profitto incentrati sullo studente		
1.4 Ammissione degli studenti, progressione, riconoscimento e certificazione		
1.5 Corpo docente	Definizione dei processi di acquisizione delle risorse	Identificazione e messa a disposizione delle risorse
1.6 Risorse didattiche e sostegno degli studenti		
1.7 Gestione delle informazioni	Monitoraggio dei risultati dei CdS	Messa a disposizione dei risultati dei CdS
1.8 Pubblicità delle informazioni	<i>SUA-CdS</i>	
1.9 Monitoraggio continuo e revisione periodica dei CdS	Monitoraggio e miglioramento dei CdS Riesame del sistema di AQ dell'Ateneo e dei CdS	Riesame (<i>Monitoraggio annuale e Riesame ciclico</i>)
1.10 Assicurazione esterna ciclica della qualità	<i>CEV ANVUR</i>	



Grazie per l'attenzione